

Estudo MIRA ISB 2018

MOTIVO DE ESCOLHA DO SEU BANCO PRINCIPAL?

motivos de escolha (top 3)
(em % de respostas dos entrevistados)



BPRIVADA
motivos de escolha (top 5) (em % de respostas dos entrevistados)



BPRIVADA banco principal – CALL CENTER
penetração
(em % de respostas dos entrevistados)



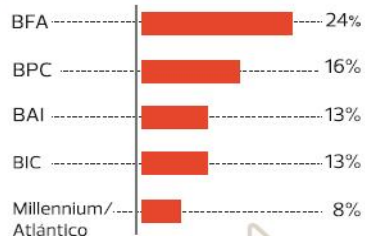
BPRIVADA Costuma ir à agência 89%
penetração
(em % de respostas dos entrevistados) [frequência]



MELHOR BANCO EM ANGOLA



(4217 entrevistas)
(em % de respostas dos entrevistados)



24% DOS INQUIRIDOS CONSIDERAM O BFA COMO SENDO O MELHOR BANCO EM ANGOLA.



Banco principal – AGÊNCIAS – Avaliação geral / motivos BPRIVADA

motivos (top 3) (em % de respostas dos entrevistados)



NUMA ESCALA DE 1 A 4, A AVALIAÇÃO MÉDIA DAS AGÊNCIAS DA BANCA PRIVADA É 3.2

OS CINCO MELHORES BANCOS DE ANGOLA

Das 4217 entrevistas realizadas a indivíduos bancarizados de Luanda, Benguela, Huambo, à pergunta sobre qual o melhor banco de Angola 24% responderam BFA, 16% BPC, 13% BAI e BIC e 8% Millennium / Atlântico.

Se os restantes bancos não levantam grandes dúvidas, já o facto de o BPC, um banco estatal que só não foi à falência por intervenção do Estado e que é conhecido pelo atendimento deficitário, agências cheias, problemas de organização, etc., figurar no Top 5 dos melhores bancos de Angola, sendo que depois não aparece no Top dos bancos que mais se preocupam e respeitam os clientes, nem dá uma visível prioridade ao atendimento, deixa dúvidas.

Filipa Oliveira responde que, da leitura que se faz do estudo, este é um banco que ganha relevância porque "em termos de antiguidade e de número de clientes, o BPC é um banco importante em Angola, pois é um banco estatal e está presente nos locais de mais difícil acesso, a nível de todo o território nacional".

A responsável da MIRA defende



BFA – "Apesar do BFA ter as agências cheias, os respondentes consideram que este banco se preocupa e respeita os clientes"

que "não nos podemos esquecer que ao longo de muitos anos, e antes de termos a banca privada e de esta ter começado a conquistar clientes, o BPC era <O Banco Angolano>, fazendo com que alguns indivíduos, principalmente no segmento de idades mais elevadas, considerem o BPC o melhor banco. Estes indivíduos continuam a ter uma ligação emocional a esta instituição bancária, valorizam o facto de ser um banco do Estado e, apesar de todos os problemas que este enfrenta na actualidade, consideram, nomeadamente pela sua dimensão e importância, que não poderá falir". Por outro lado, Filipa Oliveira lembra igualmente que "o BPC, ao longo de muitos e muitos anos, também foi o banco "amigo", pois concedia crédito à população,

fazia chegar o salário aos locais de mais difícil acesso, entre outros, fazendo com que esta imagem de grandiosidade, proximidade e <facilidades de crédito> ainda renda actualmente alguns pontos positivos ao BPC". Analisados os resultados, é ainda patente que "estes demonstram que existe esse reconhecimento, embora quando se passa ao detalhe e se questiona sobre determinados aspectos concretos como ter menor tempo de espera, ter preocupação com os clientes, ser inovador, ter menos falhas de sistema, nessas questões o BPC já perde pontos...sendo este um cenário compreensível", acrescenta, principalmente tendo em conta o actual cenário da banca nacional e o aumento dos níveis de concorrência e exigência deste sector.